

Pengaruh Technical Quality dan Functional Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Situs Yahoo!

Pengaruh *Technical Quality* dan *Functional Quality* Terhadap Kepuasan Pengunjung Situs *Yahoo!*

Sadana Devica

Program Studi Manajemen Pemasaran Politeknik Ubaya
Jalan Ngagel Jaya Selatan 169, Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate and analyze the effect of the variable quality of service to the satisfaction of both the Yahoo! site visitors simultaneously or partially, and to investigate the variable quality of service that the dominant influence on the Yahoo! site visitor satisfaction. This type of research is the explanatory research with a survey method. The independent variables consists of technical quality and functional quality, as well as the dependent variable is the Yahoo! site visitor satisfaction. The samples studied were students totaling 100 respondents. The results of multiple regression analysis showed that the quality of service significantly influence the Yahoo! site visitor satisfaction either simultaneously or partially. Technical quality and functional quality variables have a positive relationship or the direction of the Yahoo! site visitor satisfaction. From the analysis it can be seen that the technical quality of the dominant influence on the Yahoo! site visitor satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung situs *Yahoo!* baik secara simultan maupun parsial, serta untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung situs *Yahoo!*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan dengan metode *survey*. Variabel bebas terdiri dari variabel *technical quality* dan variabel *functional quality*, serta variabel terikat yakni kepuasan pengunjung situs *Yahoo!*. Sampel yang diteliti adalah mahasiswa yang berjumlah 100 orang responden. Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung situs *Yahoo!* baik secara simultan maupun parsial. Variabel *technical quality* dan variabel *functional quality* mempunyai hubungan positif atau searah dengan kepuasan pengunjung situs *Yahoo!*. Dari hasil analisis dapat diketahui pula bahwa variabel *technical quality* berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung situs *Yahoo!*.

Keywords: *service quality, satisfaction, Yahoo! site.*